



Miradas cotidianas. El uso de Whatsapp como experiencia de investigación social

Everyday views. The use of Whatsapp as a social research experience

Adrián Scribano

Resumen

El presente trabajo tiene por objetivo central exponer una experiencia de investigación utilizando Whatsapp, especialmente desde una mirada metodológica/epistémica/teórica. Acompaña dicha motivación, el convencimiento de que en las Ciencias Sociales debemos profundizar la evaluación de nuevas modalidades de indagación. Para lograr dicho objetivo hemos seleccionado la siguiente estrategia argumentativa: a) se introduce al lector en los rasgos sobresalientes de las conexiones entre mundo virtual y digital/móvil con la investigación social; b) se describe la experiencia analizada; c) se presentan algunas notas de carácter auto-etnográfico; d) se sintetizan algunas consecuencias y aprendizajes; y, finalmente, a modo de conclusión, e) se identifican algunos viejos-nuevos desafíos para las Ciencias Sociales que emergen del uso de Whatsapp. La pretensión del escrito es abrir un espacio de discusión que permita captar lo conflictivo en el momento de su inscripción en los diversos mundos por donde los sujetos construimos lo real, desde una perspectiva crítica.

Palabras clave: Whatsapp; investigación social; mundo móvil; conflicto.

Abstract

The main objective of this paper is to present a research experience using Whatsapp, especially from a methodological / epistemic / theoretical perspective. This motivation is accompanied by the conviction that in the Social Sciences we must deepen the evaluation of new modalities of inquiry. To achieve this goal, we have selected the following argumentative strategy: a) the reader is introduced to the outstanding features of the connections between virtual and digital / mobile worlds with social research; b) the experience analyzed is described; c) some notes are presented of self-ethnographic character; d) some consequences and learning are synthesized; and, finally, e) identify some old-new challenges for the Social Sciences that emerge from the uses of Whatsapp. The intention of this article is to open a space for discussion that allows us to capture the conflictive at the moment of its inscription in the diverse worlds where the researchers construct the real, from a critical perspective.

Keywords: Whatsapp; social research; mobile world; conflict.

1. Introducción

Las protestas globales, la “primavera árabe”, los “indignados” y los “ocupa Wall Street”, por un lado; las campañas internacionales de solidaridad, las redes sociales globales de ayuda a inmigrantes, por otro lado y, por supuesto, el marketing (político y empresarial) y la comercialización son, al menos, tres conjuntos de testigos claros y contundentes sobre la importancia que reviste el mundo digital/móvil en nuestras vidas como habitantes del planeta.

El aludido mundo digital/móvil es, en realidad, una simplificación de un conjunto de mundos de la vida que (superpuestos, instantáneos y simultáneos) constituyen las superficies de inscripción de nuestras sociabilidades, vivencialidades y sensibilidades.

El presente trabajo tiene por objetivo central exponer una experiencia de investigación utilizando Whatsapp, especialmente desde una mirada metodológica/epistémica/teórica. Acompaña dicha motivación, el convencimiento de que en las Ciencias Sociales debemos profundizar la evaluación de nuevas modalidades de indagación.

Para lograr dicho objetivo hemos seleccionado la siguiente estrategia argumentativa: a) se introduce al lector en los rasgos sobresalientes de las conexiones entre mundo virtual y digital/móvil con la investigación social; b) se describe la experiencia analizada; c) se presentan algunas notas de carácter auto-etnográfico; d) se sintetizan algunas consecuencias y aprendizajes; y, finalmente, a modo de conclusión, e) se identifican algunos viejos-nuevos desafíos para las Ciencias Sociales que emergen del uso de Whatsapp.

La pretensión del escrito es abrir un espacio de discusión que permita captar lo conflictivo en el momento de su inscripción en los diversos mundos por donde los sujetos construimos lo real, desde una perspectiva crítica.

2.1. Virtualidades e indagación social

En poco más de 10 años las interacciones entre el mundo social cara-a-cara, el mundo virtual y el mundo “móvil”, de celulares y tabletas, ha crecido exponencialmente. Dicho crecimiento se viene verificando no sólo en su tamaño (cantidad de participantes y dispositivos) sino también en su mercantilización y valor comercial.

Gráfico 1:



Fuente: Extraído de: <http://coshamie.com/digital-marketing-interior-design/>

En su informe 2016, la firma de marketing social *Simply Measured* afirma: "de acuerdo al eMarketer Report de abril de 2016 las ganancias esperadas para las redes sociales superaran los 32.91 billones de dólares en 2016, con un crecimiento del 30.9% respecto a 2015" (Simply Measured, 2016:2).

Este dato no debe olvidarse a la hora de valorar en cuál superficie de indagación se mueve la experiencia que aquí presentamos. A lo cual debemos agregar que se adicionan los recursos materiales, cognitivos afectivos y las destrezas que se crean en el borde y co-borde entre virtualidad y redes sociales.

En esta dirección, a modo de agenda futura sobre los posibles estudios acerca del mundo virtual, cuerpos y emociones, en 2013 sosteníamos, entre otras cosas, que: a) Internet es una gran oportunidad para investigar la transformación de cuerpos y emociones en y a través de este "etno-espacio"; b) que dichos ciberespacios generan nuevas modalidades de instanciar emociones; c) que en dichos contextos, la palabra, la imagen y el sonido se ponen al servicio de la presentación social de la persona y la cooperación social, modificando la percepción, la sensación y la memoria; d) y que todo esto nos hacía pensar en una redefinición de los cuerpos ortopédicos y superfluos que se construyen en nuestras sociedades (Scribano y D´hers, 2013). Supuestos y afirmaciones que, a la hora de pensar "Miradas Cotidianas", operaron como trasfondo teórico y como advertencias metodológicas.

Tal como señala Williams, J. P. (2009) en su trabajo sobre mundos virtuales, sobre el juego "mundo a investigar/plataforma de investigación" también se han elaborado indagaciones con intencionalidad teórico-metodológica:

La investigación de mundos virtuales es un área interdisciplinaria dinámica y creciente en las ciencias sociales y las humanidades. La teoría sociológica puede desempeñar un papel importante en la conceptualización y el estudio de los mundos virtuales. Basándome en datos de proyectos etnográficos sobre dos tipos distintos de mundos virtuales, un foro asíncrono basado en texto en Internet y un juego en línea multijugador, considero las similitudes sociales y culturales que estos dos tipos de mundos virtuales tienen entre sí, a pesar de su diferencia radical en formas y funciones (Williams, 2009: 3).

A partir la última década del siglo pasado, los estudios sobre lo que sucedía en Internet, lo que comenzaba a pasar en el mundo virtual, y de cómo ello daba lugar a nuevos estilos y fuentes de investigación, se multiplicaron. Entre otras temáticas, se indagó sobre la construcción de las "personalidades on-line" (Paap & Raybeck, 2005), sobre las "arquitecturas" de interacción en las nacientes redes sociales (Papacharissi, 2009), y sobre las características de los nuevos fenómenos que fueron apareciendo en el mundo de la comunicación globalizada (Mollett, Moran & Dunleavy, 2011).

Como sostienen De Sena y Lisdero:

...actualmente podemos identificar diversos procesos y herramientas que se conducen a través de Internet: entrevistas semi-estructuradas (Al-Saggaf y Williamson, 2004), investigación por medio de blogs (LaBanca, 2011; Chenail, 2011a), etnografía virtual (Domínguez, et al. 2007; Hine, 2000) y el uso de youtube (Chenail 2011b), entrevistas por E-Mail (Muir Houston, 2008; Bampton & Cowton, 2002), por MSM (Yeslam Al-Saggaf & Kisty Williamson, 2004; Vanessa y Gavin, 2009), grupos de discusión online (Rezabek, 2000), a través de los "post" de las redes sociales (Piscitelli, et al. 2010; Goodinds, 2011), lifecasting o videos transmitidos online en tiempo real (Montoya y Vásquez, 2011), sólo para mencionar algunos (De Sena y Lisdero, 2015).

Es sabido también que, desde hace mucho tiempo, se indaga en, a través y sobre lo digital/móvil en conexión con los procesos de estructuración social y la conflictividad. En este sentido, pueden citarse estudios sobre el impacto de Facebook y las redes sociales en las organizaciones sindicales (Bryson, Gomez & Willman, 2010), el trabajo digital en las redefiniciones de la división internacional del trabajo, (Fuchs, 2016), el advenimiento de la economía de plataforma (Cingolani, 2016) y la internacionalización de los Calls Center (Lisdero, 2010).

Lo sostenido hasta aquí se complejiza si se tiene presente que la sociedad 4.0, entre muchas otras cosas, ha transformado las potencialidades de comunicar a través de fotografías,

videos y audios, expresadas en términos de celulares y Smartphone. Lo que también trae aparejado su uso como una técnica para registrar, retratar e interpretar el mundo, tal como sostienen Lansen y García (2015) en su estudio sobre fotografía, auto-pornografía y redes sociales.

Las prácticas contemporáneas de fotografía digital están conectando la sociabilidad, el “hacerse-cuerpo” y la subjetividad, especialmente con la convergencia de cámaras digitales, teléfonos móviles y redes sociales (...) La ubicuidad de las cámaras y la creciente exhibición e intercambio de imágenes en línea revelan cambios en los usos y significados de las prácticas fotográficas cotidianas. El disfrute y la experimentación son características comunes de los teléfonos con cámara y el uso de cámaras digitales, los cuales se encuentran de manera similar en sus usos para fines eróticos. Estos cambios son posibles gracias a la facilidad de producción digital y al bajo costo de producción para los individuos (Lansen y García, 2015:717; la traducción es nuestra).

Estos mundos en transformación, estas posibilidades tecnológicas y las redefiniciones de las destrezas cognitivas necesarias para vivir una pluralidad de mundos de la vida potenciada por la materialidad de cada uno de ellos, abre a las Ciencias Sociales un conjunto de desafíos.

2.2. Whatsapp e Investigación Social

En la "*International Conference on Communication and Media*", en su presentación sobre el impacto de Whatsapp sobre los estudiantes de la Universidad Brunei Darussalam, Annie Dayani Ahada y Syamimi Md Ariff Lim (2014) sostienen:

Desde su introducción en 2009, Whatsapp, una aplicación móvil de mensajería instantánea, ha llegado a 500 millones de usuarios en todo el mundo, compartiendo 700 millones de fotos y 100 millones de videos al día (Acton & Koum, 2014). Construido como una alternativa al servicio de mensajes cortos (SMS), Whatsapp ofrece mensajes de texto en tiempo real o comunicación, incluida la facilidad de compartir información (por ejemplo, lista de contactos) o contenido multimedia (por ejemplo, audios, archivos de vídeo, imágenes y datos de ubicación) (Dayani Ahada & Ariff Lim, 2014: 189; la traducción es nuestra).

A esta descripción hay que agregar que en los últimos años se han sumado las llamadas de voz y de video, así como el cifrado de las comunicaciones vía Whatsapp.

El Whatsapp implica ciertas cualidades y facilidades que se comprenden muy claramente cuando se lo compara con otras aplicaciones de mensajería y redes sociales, tal como lo describen Bouhnik & Dshen (2014) para el caso particular de las relaciones entre profesores y alumnos.

Tabla 1: Comparación de herramientas de mensajería instantánea y redes sociales

	Email	SMS	Facebook Groups	Twitter	Whatsapp
Costo	Gratis	Pago	Gratis	Gratis	Hasta 1 u\$d al año
Accesibilidad	Capacidad de cambiar el tamaño del texto	Capacidad de cambiar el tamaño del texto	Tamaño de texto fijo	Tamaño de texto fijo	Capacidad de cambiar el tamaño del texto
Información sobre la disponibilidad del usuario	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Información completa
Abrir un grupo	Posible	Posible	Fácil	No es natural	Fácil
Agregar y quitar miembros a un grupo	No es posible para la aplicación	Posible	Requiere la aprobación del participante	Requiere la aprobación del participante	Fácil
Tener una conversación fluida en un grupo	No es natural	Imposible	Fácil	No es natural	Fácil
Privacidad	Relativamente alto	Relativamente alto	Relativamente bajo	Relativamente bajo	Relativamente alto
Aprendizaje colaborativo	No es natural	No es natural	Habilita	Habilita	Habilita
Compartir contenido	Relativamente fácil	Desgarbado	Relativamente fácil	Relativamente fácil	Relativamente fácil

Fuente: Re-elaboración y traducción propia, en base a Bouhnik & Deshen, 2014:220.

Es importante destacar que Whatsapp representa para muchos una aplicación por medio de la cual se facilita y profundizan las relaciones de proximidad, lo cual lo convierte en un vehículo más que adecuado para observar dichas relaciones. Tal como sostienen O'Hara, Massimi, Harper, Rubens & Morris, al finalizar su estudio sobre el impacto de Whatsapp en la vida cotidiana a partir del concepto de "dwelling" (habitar) (*sensu* Ingold), en el cruce de espacialidad y temporalidad:

En conclusión, nuestra investigación demuestra cómo Whatsapp es utilizado por nuestros participantes como un componente clave de su forma del habitar con otros. Colocándolo de esta manera, lo situamos dentro del flujo y reflujo de vidas vividas juntas, dentro de la red de otras conexiones, tanto reales como virtuales. Junto con estas otras conexiones, argumentamos que es constitutiva de la vida sentida con aquellos con quienes vivimos. Esto ayuda a llamar la atención no sólo a las prácticas con Whatsapp, sino a las formas de compromiso, fidelidad y conocimiento que se manifiestan a través de las posibilidades que se presentan en esta forma de comunicación (O´Hara et al, 2014:14).

Es evidente que desde el impacto de Internet, pasando por las redes sociales basadas en aplicaciones de la red, hasta llegar al uso de mensajería y redes en la era de los Smartphone, lo que se constata es un conjunto de posibilidades para que los mismos se conviertan en *vehículos de investigación, superficies de indagación y fuentes de los procesos de doble hermenéutica y vigilancia epistémica para la investigación social.*

3. “Miradas Cotidianas”: algunos supuestos y descripción de la experiencia

“Miradas Cotidianas” fue una experiencia diseñada para experimentar sobre las potencialidades de Whatsapp como instrumento de investigación social. La decisión de realizar la indagación se inscribió, al menos, en tres prácticas anteriores de nuestro grupo de investigación¹: a) nuestras pericias en indagaciones sobre conflicto social; b) nuestra familiaridad con la observación participante y etnografía; y c) nuestra experiencia colectiva en el uso de "grupos" de Whasapp.

Por su parte, la selección del nombre refleja dos supuestos de la experiencia: a) queríamos explorar los caminos que ofrecía Whatsapp para captar la proximidad/distancia entre mirar/ver/observar; y b) se pretendía realizar un experimento que nos colocara en el centro del conflicto de modo tal que se pudiera instanciar la pretensión de toda perspectiva crítica de realizar un crítica inmanente a los fenómenos sociales.

Un componente importante del experimento fue la convicción de que usar el teléfono facilita, mejora y amplifica las posibilidades de observación. De un modo que aquí no podemos argumentar, nuestra idea de “hacer una experiencia” es próxima a la propuesta de Garfinkel (2006) sobre experimentos. Hacer-una-experiencia metodológica es vivenciar un experimento en tanto sujetos y en tanto investigadores, lo cual implica tensionar los recursos y destrezas que en uno u otro sentido se poseen y/o se carecen.

Concretamente, “Miradas Cotidianas” consistió en el registro/envío en y a través de un “grupo de difusión” de Whatsapp de lo que denominamos “situación conflictual”. La experiencia tuvo lugar entre el 1 de Noviembre y el 1 de Diciembre de 2016, y en ella participaron 13 integrantes del GESEC.

Luego que se anunciara la idea general en una reunión interna del equipo, y una vez creado el “Grupo de Whasapp”, las consignas para la tarea fueron socializadas a través del mismo Grupo. Asimismo, se utilizaron como superficie de información el texto, el audio y el envío de un Documento adjunto.

¹ Grupo de Estudios sobre Sociología de las Emociones y los Cuerpos (GESEC) del Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales-Universidad de Buenos Aires.

Cuadro 2: Indicaciones, consigna y materiales para la experiencia

a) Mensajes de Whatsapp

[11/1/2016 18:15] adrianscribano: Queridas y queridos

[11/1/2016 18:15] adrianscribano: Hoy comenzamos

[11/1/2016 18:15] adrianscribano: Recordar: observar y registrar

[11/1/2016 18:15] adrianscribano: Situación conflictual

[11/1/2016 18:16] adrianscribano: En la calle, subte, bus, Facebook, Twitter, Instagram.

b) Audio 1

“Ya sea con un mensaje de voz, un video, una foto, una descripción, una ubicación de la foto, en el momento que esté pasando en la calle, en el subte, en el bus. En el momento que esté pasando. Eso es importante: lo que pase, en el sentido de lo que nosotros venimos diciendo que es una experiencia, es decir, este cruce entre sociabilidad, vivencialidad y sensibilidad.”

c) Documento

Scribano, Adrián (2003a) “Reflexiones sobre una estrategia metodológica para el análisis de las protestas sociales”. *Revista Sociologías*, Año 5, N° 9 (pp. 64 a 104).

d) Audio 2

“Ahí van algunas cosas sobre conflicto, para que vean algunas cosas que hace mucho nosotros hemos discutido, pero que bueno... que ahora le estamos dando una vuelta bajo esta cuestión de un régimen de sensibilidad en el contexto de la normalización del disfrute a través del consumo. Bueno, comencemos a laburar, veamos qué sale. Abrazos.”

El trabajo que se socializó como referencia teórica (Scribano, 2003a) explicita detalladamente qué significa y cómo hacer para investigar conflictos, protestas y acciones colectivas. Entre muchas aristas del mencionado documento que se conectan directamente con los objetivos de la indagación que proponíamos en y a través de Whatsapp, podemos rescatar las siguientes: se propone la emergencia de una “nueva” sociología de la experiencia, y se conceptualizan las nociones de “redes de conflicto”, “campo conflictual”, “episodios, manifestación y expresión conflictual” y “recursos expresivos”.

Respecto de la sociología de la experiencia, en dicho trabajo se sostiene:

(...) por esto estamos de frente a una particular sociología de la experiencia humana. La acción social es un espacio multipolar; donde los ejes de lo individual y lo colectivo tienen una relación de profunda interconexión. (...) La tarea de auto-reconocimiento produce un dominio compartido el mecanismo de reconocimiento de los otros. (...) La experiencia vivida “con” y “de” los otros en el marco de las transformaciones del si-mismo genera un campo de análisis diferencial en el conocimiento sociológico (Scribano 2003a:69).

Asimismo, siguiendo a Melucci, el “conflicto se define como aquella relación de dos (o más) actores sociales que luchan por el control de recursos a los cuales ambos le asignan un valor (Melucci 1984:423)” (Scribano 2003a:78).

En conexión con la conceptualización de conflictos, redes de conflicto y campo conflictual, en el trabajo teórico utilizado como referencia se sostiene que es importante subrayar que lo que aquí se denomina red de conflictos, está constituida a su vez por relaciones entre actores que implican la referencia a redes de conflicto anteriores conectadas entre sí. Además, se propone que una red de conflictos da posibilidades de visibilidad social a otra red de conflictos que, sumergida o velada, está potencialmente instalada en las relaciones sociales cotidianas. Las redes de conflicto que se manifiestan en la protesta conforman relacionalmente un espacio multipolar de situaciones antagónicas entre actores en conflictos. Dicho espacio, que actúa como límite estructural de la protesta y como horizonte de sus génesis, se lo puede denominar campo conflictual. En el

conjunto de relaciones de atracción y rechazo que el campo genera se constituye la producción y reproducción de la protesta (Scribano, 2003a).

Las Redes de Conflictos, que preceden y operan como trasfondo de las Protestas, actúan en el tiempo reconvirtiendo y redefiniendo las posiciones de los agentes y el sentido de las acciones. Se estructuran dos campos en permanente redefinición: el campo conflictual y el campo de negociación, articulados por un área de neutralidad. Estos espacios se actualizan en tiempos, en ritmos, que adquieren un peso significativo especial por su valor específico. La estructuración de las acciones colectivas devenidas protestas sociales son formas de espacialización de los tiempos en que los actores anudan metas, decisiones, inversiones emocionales y recursos expresivos. Dicha espacialización puede comprenderse si se acepta la conformación de tres momentos en la protesta: expresión, episodio y manifestación. Nace así la oportunidad conceptual de captar la acción en sus propias condiciones, es decir, poder distinguir e interpretar lo que ocurre, lo que es observado y el significado que esto implica. Para ello es importante distinguir las expresiones del conflicto, la manifestación de la acción colectiva y los distintos episodios que asumen las aludidas Redes de Conflicto (Scribano, 2003a).

De esta forma, "Miradas Cotidianas" es el registro de "situaciones conflictuales" donde se cruzan los momentos de actores individuales con los colectivos, al tiempo que refleja un "estado de situación" en el transcurso de un mes.

Concretamente, fueron registradas 232 situaciones conflictuales, con problemáticas muy disímiles: violencia de género, distribución de planes sociales, recortes a la educación y la ciencia, falta de trabajo, "estéticas-en-la-calle", situaciones de marginalidad, habitabilidades precarias, agro-tóxicos, precariedad laboral, protestas, entre otros. Por su parte, las superficies de inscripción del registro fueron las siguientes: envío de link de página de Facebook, audios con descripciones de situaciones, fotos (de pintadas, carteles, movilizaciones, protesta, etc.), videos realizados con el celular o hallados en otros lugares, mensajes de Twitter, links a pintadas a través de GoogleMaps y textos de Whatsapp.

Aunque excede los objetivos de este trabajo, es interesante remarcar que las redes de conflicto que emergieron en y desde los registros de "Miradas Cotidianas" no difieren en mucho de las que venimos señalando desde comienzos de los 2000; redes que se consolidaron en los últimos 14 años y se hacen presentes en la actualidad. Sin embargo, existe una curiosidad: la ausencia de la red conflictual asociada con la represión de las fuerzas de seguridad, la cual ocupaba un lugar central en nuestros registros anteriores y explicaciones (Scribano 2015, 2012, 2009 y 2006).

En términos metodológicos, y en función de comenzar una reflexión que trame esta experiencia con lo teórico y epistemológico, es pertinente recurrir aquí a algunas notas de carácter auto-etnográfico.

4. Breves notas para una auto-etnografía² sobre la experiencia

"Miradas Cotidianas" constituyó una vivencia que se puede caracterizar como ubicada entre el experimento sociológico y la propedéutica necesaria en toda creación de instrumentos para captar el mundo social.

Desde la década de los noventa, una parte importante de mi tiempo académico lo dedico a "experimentar" las conexiones entre temáticas no hegemónicas y procedimientos "nuevos" o poco usados en las aludidas temáticas. Comenzando por mi trabajo sobre cortes de ruta, con una base empírica construida a partir de lo que hoy llamaríamos etnografía virtual de la página web del canal de noticias TN, pasando por el diseño, uso e interpretación de dibujos en sectores populares, lo que desembocaría en los Encuentros Creativos Expresivos, hasta las más recientes entrevistas bailadas, diálogos sonoros y "jugando a expresar" (Scribano, 1999, 2003b, 2013, 2014; Scribano, Ferreras y Sánchez, 2014).

² Para una explicitación de las posibilidades de la auto-etnografía, *CFR* Scribano y De Sena, 2009.

En este marco, al momento de pensar, diseñar y vivir "Miradas Cotidianas", mis destrezas para "pasar a través" de experiencias similares eran, sin duda, importantes. Ahora bien, desde hace una década (o más) me vengo preguntando cómo potenciar lo que hay en lo virtual y en la "redes" de "laboratorio social por excelencia", y lo que significa "tener el mundo en un dispositivo".

En paralelo, en los últimos 5 años he visto el crecimiento sostenido de compañías de marketing, corporaciones internacionales y estrategias de campañas políticas disputando: a) el posicionamiento en las redes sociales y aplicaciones de mensajería instantánea de sus marcas y productos; b) la creación de mecanismos de medición de impacto de dichas redes en el mercado; y c) el desarrollo de posiciones estratégicas en las empresas y el Estado para gestionar y crear tanto redes como contenidos a través de toda la variedad de dispositivos (notebooks, tabletas, teléfonos móviles, etc.)

Entre mi vivencias y las transformaciones sociales acaecidas en las esferas de lo digital/móvil, se fueron conformando en mí un conjunto de sensaciones que "calificaron" como para designarlas "objeto de estudio". El diseño y aplicación de "Miradas Cotidianas" comparte con mi experiencia de Facebook y mi uso de Instagram el hecho de que a todas ellas las experimento como vehículos de indagación. Ahora bien, entre varios aspectos más, también comparten con este uso de Whatsapp lo vertiginoso, la crudeza de la exposición y la instantánea movilización emocional. En los tres medios de intercambio mencionados, lo que sucedió hace unos minutos es remplazado muy rápidamente; las frases, los dibujos, los *emoji*, las fotos, etc. son elaborados para mostrar con crudeza y todo impacta en el manejo de la risa, la ira, la sorpresa, etc.

Dados los objetivos de este artículo, quiero detenerme en tres rasgos del proceso de "Miradas Cotidianas", en tanto instrumento metodológico, seleccionados bajo la convicción de que cada vez más las "cosas que nos pasan" a los investigadores deben ser incorporadas a la hora de "sopesar" nuestras indagaciones. Lo que he experimentado haciendo "Miradas Cotidianas" puede denominarse como: flujo del registro, efecto microscopio y enmarcando lo real.

Flujo del registro. Una particularidad de Whatsapp es que comparte, entre otros, dos rasgos de las redes: potencia la participación y contagia la temática. No sólo nos dice *qué pasa* sino también *qué nos debe pasar*. Se ha mostrado ya que las interacciones vía redes sociales contagian emociones. Tal como sostienen Kramer *et al.*, 2014:

[D]emostramos, a través de un experimento masivo (N = 689.003) en Facebook, que los estados emocionales pueden ser transferidos a otros a través del contagio emocional, llevando a la gente a experimentar las mismas emociones sin su conciencia (inmediata de los mismos). Proporcionamos evidencia experimental de que el contagio emocional ocurre sin interacción directa entre las personas (la exposición a un amigo que expresa una emoción es suficiente) y en la ausencia completa de señales no verbales (Kramer *et al.*, 2014:8788).

Nuestra experiencia señala en la misma dirección respecto al uso de Whatsapp en la investigación social.

Enmarcando lo real. En Whatsapp se perciben y experimentan las elaboraciones múltiples de los límites de lo "real". Tomado como vehículo de registro, tal aplicación conlleva, en la práctica, "agudizar" la mirada y des-estructurar lo que hay de naturalización en lo de "todos-los-días", en una clara tensión con lo reproductivo, con aquello hacia lo cual el flujo nos conduce.

Efecto microscopio. En el uso de Whatsapp hay un todo nos parece más grande. Este rasgo, que comparte con todas las redes sociales y aplicaciones de mensajería, deviene crucial a la hora de sopesar si lo que nos informan nuestros amigos de red no implica un efecto de profecía autocumplida que sobredimensiona el peso de lo visto en lo real. No es que no exista: es que al transmitirlo, cambia y amplía.

Usar como vehículo de indagación el mismo medio que se usa hoy para hacer política, para comprar y vender, para enamorar y para entretener(se) es un desafío para los científicos sociales que no renunciamos a la pretensión de ejercer una vigilancia epistemológica sobre nuestras observaciones.

Por mi edad, por mi formación en el mundo digital/móvil, soy un inmigrante que debe aprehender reglas. Pero sin duda los tres factores que termino de reseñar son vivencias que hay que sopesar a la hora de “usar a Whatsapp” como instrumento de indagación social.

Más allá de mi propia vivencia, en “Miradas Cotidianas” se efectivizó un conjunto de consecuencias que son posibles de sistematizar, y que constituyen el núcleo teórico/epistémico, las cuales pasamos bosquejar.

5. Consecuencias y aprendizajes

Cuando todos los días, a todas horas, se utiliza un dispositivo móvil como instrumento para identificar, registrar e informar, se producen “efectos” frente a los cuales se debe tener siempre una actitud reflexiva, en tanto partes centrales de los hallazgos mismos y nuestras maneras de interpretar el mundo. Entre las diferentes consecuencias de nuestra experiencia hemos seleccionado enfatizar que: a) Whatsapp posibilita una redefinición de las conexiones/desconexiones entre observar y registrar; b) permite la participación de observadores múltiples; c) facilita el acceso a diversos momentos de la realidad social en términos de las tensiones de “mundos” vividos y, d) facilita el registro de múltiples aristas del conflicto social.

1. El Whatsapp posibilita una redefinición de las conexiones/desconexiones entre observar y registrar. Si se toma la agencia del investigador como un permanente observador participante, se redefine: a) lo que es “estar observando”, b) las “destrezas de registro” y d) la “capacidad de identificación, selección e interpretación”.

a) Por esta vía, se modifica la noción de crítica inmanente y localización del investigador en una posición de doble hermenéutica: los investigadores vivimos en medio de los conflictos, pero aún así la academia persiste en negar la radical intersubjetividad de la objetividad del mirar crítico.

b) Las habilidades *qua* sujeto son reconducidas en términos de sistematicidad científica: aprehender a usar el celular en su rasgo “Smart” implica mejorar la capacidad de indagación (foto, vídeo, voz, escritura) en un acto simultáneo de una vida cotidiana que deviene vida-en-investigación.

c) El ver/registrar simultáneo mejora las posibilidades de “hallar” lo buscado en lo que en dicho acto existe de articulación teórica/epistémica/metodológica: la imputación de sentido se facilita y amplía.

2. El Whatsapp permite la participación de observadores múltiples. La existencia de una actitud permanente de observación/registro sobre un mismo fenómeno por parte de múltiples observadores: redefine los límites y posibilidades de las relaciones entre diversos puntos de vista; modifica, al menos parcialmente, la relatividad de esos puntos de vista al ser convocados “en-el-mismo-momento”; y redefine los roles y división del trabajo en la investigación, horizontalizando la oportunidad de “producir una mirada”.

3. El Whatsapp facilita el acceso a diversos momentos de la realidad social, en la tensión de lo que acontece en y a través del cuerpo/emoción percipiente en primera persona; el evento narrado de modo virtual y los rastros/huellas de los fenómenos ya acontecidos en términos de un flujo no actual de vida. Al menos desde comienzos de los años 2000, para buena parte de los seres humanos que no están condenados a una existencia en la expulsión, la masificación de la virtualidad implicó la concreción de un nuevo pliegue en la trama de lo real. A la *vida cara-a-cara* y el desanclaje temporoespacia se le sumó la vida en el mundo virtual: una *vida dedo-a-dedo*, por el rol fundante de la yema de los dedos y las manos en este nuevo mundo audiovisual. Es justamente en este acaecer multinivel, de pluralidad de esferas integradas en una misma vivencia, que se modifican sensibilidades y sociabilidades.

4. Se registran múltiples aristas del conflicto social en sus bifurcaciones en términos de catástrofe (*sensu* Thom). La observación vía Whatsapp posibilita capturar, al menos parcialmente, las tensiones entre cambios y reproducciones. Permitiendo comprender, también, cómo el uso de aplicaciones como estas viene a desmentir que lo real percibido aquí y ahora es una de las posibilidades de divergencias múltiples que, al calor de una sensación de infinitud,

“arma” la convicción de imposibilidad de registro. La radical construcción material de lo real se desnuda en términos de las posibilidades de captar a la vez flujo/reproducción/cambio.

Muchos ojos, muchas habilidades de registros, muchos accesos a lo que se quiere ver, y muchos caminos de expresión del fenómeno convergen en un registrar permanente que potencia la captación de unas topologías del conflicto. Como toda experiencia, como todo hacer para comenzar una nueva vía, “Miradas Cotidianas” recuerda y renueva viejos-nuevos problemas de las Ciencias Sociales en tanto Ciencias.

6. Viejos-nuevos desafíos para las Ciencias Sociales

La experiencia que hemos informado y comentado nos trae nuevamente al sendero de preguntas/respuestas sobre las cuales las Ciencias Sociales siguen pensando. “Miradas Cotidianas” implica explorar ontologías sin dogmas metafísicos; reflexionar sobre instrumentos sin reificarlos; y vigilar epistémicamente la fetichización de nuestros hallazgos.

1. “Registrar fielmente” o realismo del registro

Desde su nacimiento, las Ciencias Sociales se han visto atravesadas por un conjunto de discusiones en torno a “registrar fielmente” o realismo del registro. Este antiguo tópico de desacuerdos incluía: teorías sobre la percepción, enfoques sobre la subjetividad, perspectivas metodológicas sobre registro, etc. Al calor de redes como Whatsapp, la renovación de la disputa sobre realismo y constructivismo deviene una exigencia para la comprensión de los mundos múltiples por donde habitamos y vivimos.

2. Lugar de quien registra y quien edita

El uso de Whatsapp obliga a repensar roles en la indagación, más precisamente, en el trabajo de campo y el trabajo de edición. Una entrevista queda registrada en un grabador (también puede ser el teléfono), el entrevistador toma notas (las más de la veces), pero quien desgraba y edita no necesariamente es el investigador. Esta situación cambia con el celular o la tablet. La observación es registrada/editada en cada “entrada” informativa. Por esta vía, se radicaliza lo que es común a la investigación cualitativa: *la observación es ya una interpretación*. De este modo, el juego teoría/información/registro demanda una resolución a cada momento de observación.

3. Voz, imagen, texto, “virtualidad”

Una particularidad del uso de Whatsapp es que las superficies de registro son múltiples y yuxtapuestas. El investigador puede grabar su descripción de una situación, sacarle una foto, filmar un vídeo, incorporar un texto y copiar de la red informaciones producidas por otros. Esta potencialidad implica que, de un modo particular y limitado, el investigador, parado en el vértice donde confluyen los vectores de dichas superficies, puede “reproducir” lo real con muchos rasgos de “la acción haciéndose”.

4. Efectos de traducción: “lo estoy viendo”

Otra problemática que se renueva con el uso de Whatsapp es cómo y hasta qué punto una observación es una traducción y un evento hermenéutico en sí mismo. “Miradas Cotidianas” ha sido una experiencia muy cargada de toma de decisiones: qué registrar, cuál superficie de inscripción usar, qué arista seleccionar para mostrar, y qué es lo que conceptualmente queremos transmitir/testimoniar. *Lo vi, lo registré y lo informé* es un trípode que hace muy evidente el trabajo de doble hermenéutica de la investigación social y la constante vigilancia sobre nuestras prenociones y naturalizaciones que exigen traducciones teóricas y epistémicas.

Como hemos sostenido en otro lugar:

la utilización de las mediaciones sensibles y corporales para la indagación social se basa (al menos en forma parcial) en tres rasgos centrales de las Ciencias Sociales en la actualidad: a) la “ampliación” de las definiciones epistémicas de la conexión entre percepción, observación y conocimiento científico; b) la reconceptualización de las relaciones entre expresión del sentido de la acción y los procesos de expresividad de

sensibilidades; y c) la apropiación científica de medios tecnológicos y artísticos para observar lo social (Scribano, 2016:68).

7. Bibliografía

DAYANI AHAD, A. & ARIFF LIM, S.M. (2014) "Convenience or Nuisance?: The 'WhatsApp' Dilemma." *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 155, N°6, pp.189- 196.

BOUHNİK, D. & DESHEN, M. (2014) "Whatsapp goes to school: Mobile instant messaging between teachers and students." *Journal of Information Technology Education: Research*, 13, pp. 217-231.

BRYSON, A.; GOMEZ, R. and WILLMAN, P. (2010) "Online social networking and trade union membership: what the Facebook phenomenon truly means for labor organizers." *Labor history*, 51 (1), pp. 41-53.

CINGOLANI, P. (2016) "Capitalismo de plataforma: nuevas tecnologías de la comunicación e internacionalización del trabajo." *Boletín Onteaiken*, N° 22, pp. 42-47.

DE SENA, A. y LISDERO, P. (2015) "Etnografía Virtual: aportes para su discusión y diseño", en: De Sena, A. *Caminos cualitativos: aportes para la investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires: CICCUS- Imago Mundi (pp. 71-100).

GARFINKEL, H. (2006) *Estudios en Etnometodología*. México: Anthropos.

FUCHS, Ch. (2016) "Trabajo Digital e Imperialismo". *Boletín Onteaiken*, N° 22, pp. 32-41.

KRAMER, A; GUILLORY, J. & HANCOCK, J. (2014) "Experimental evidence of massive-scale emotional contagion through social networks." *PNAS*, 111 (29), pp. 8788–8790.

LANSEN, A. & GARCIA, A. (2015) "...but I haven't got a body to show': Self-pornification and male mixed feelings in digitally mediated seduction practices". *Sexualities*, Vol. 18(5/6) pp. 714–730.

LISDERO, P. (2010) "Call Centers: Comunicación, Tecnología y Trabajo. Hacia una propuesta interpretativa de las expropiaciones de las energías corporales en contextos de Neo-Colonialidad", en: Roitman, S; Lisdero, P. y Marengo, L. (Comp.) *La llamada... El Trabajo y los trabajadores de Call Centers en Córdoba*. Córdoba: Universitas - Editorial Científica Univesitaria (pp. 67-95).

MOLLETT, A.; MORAN, D. & DUNLEAVY, P. (2011) *Using Twitter in university research, teaching and impact activities. Impact of social sciences: maximizing the impact of academic research*. London: LSE Public Policy Group, London School of Economics and Political Science.

O'HARA, K.; MASSIMI, M., HARPER, R., RUBENS, S, & MORRIS, J. (2014) "Everyday dwelling with Whatsapp." Conference Paper · 17th ACM Conference on Computer supported cooperative work & social computing. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/262330656 Everyday dwelling with Whatsapp](https://www.researchgate.net/publication/262330656_Everyday_dwelling_with_Whatsapp) [15/03/2017]

PAAP, K. & RAYBECK, D. (2005) "A Differently Gendered Landscape: Gender and Agency in the Web-based Personals." *Electronic Journal of Sociology* (2).

PAPACHARISSI, Z. (2009) "The virtual geographies of social networks: a comparative analysis of Facebook, LinkedIn and ASmallWorld". *New Media Society*; 11; 199.

SCRIBANO, A. (2016) *Investigación social basada en la Creatividad/Expresividad*. Buenos Aires: ESEditora.

_____ (2015) "Notas sobre conflictos, acciones colectivas, protestas y movimientos sociales a principios de un siglo." *Boletín Onteaiken*, N° 2, pp. 1-7.

_____ (2014) "Entrevista Bailada: Narración de una travesía inconclusa." *Intersticios*, Vol. 8, n°2, pp. 103-112.

_____ (2013) *Encuentros Creativos Expresivos: una metodología para estudiar sensibilidades*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.

_____ (2012) "Interdicciones colectivas, violencia y movimientos sociales, hoy." *Revista Actuel Marx/Intervenciones*, N°13, pp. 19-39.

_____ (2009) "Más acá" de las demandas: Un mapeo preliminar de las acciones colectivas en Argentina 2003-2007." *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, Año 1, N° 1 Abril pp. 179-199.

_____ (2006) "Cuando las Aguas Bajan: La Mirada de los pobres sobre las consecuencias de la crisis argentina del 2001 en la Ciudad de Córdoba." En: Masse Narváez, C. (Coord) *Poderes Locales y Desarrollo Municipal. Actores Sociales e Institucionales*. México: El Colegio Mexiquense, AC. Zinacantepec. Ed. IEEM UAEM (pp. 139-160).

_____ (2003a) "Reflexiones sobre una estrategia metodológica para el análisis de las protestas sociales." *Revista Sociologías*, Año 5, N° 9, pp. 64-104.

_____ (2003b) *Una Voz de Muchas Voces. Acción Colectiva y Organizaciones de Base. De las prácticas a los conceptos*. Córdoba: SERVIPROH.

_____ (1999) "Argentina Cortada: Cortes de Ruta y Visibilidad Social en el Contexto del Ajuste", en: López Maya, M. (Ed) *Lucha Popular, democracia, neoliberalismo: Protesta Popular en América Latina en los Años del Ajuste*. Venezuela: Nueva Visión (pp. 45-71).

SCRIBANO, A. y D'HERS, V. (2013). "Latin America: Body, Memory and Cyberspace." *Global South Sephis E-Magazine*. Vol 9, N° 2, pp. 26-34.

SCRIBANO, A., FERRERAS, J. y SÁNCHEZ, R. (2014) "Diálogos sonoros." *Arte y Sociedad. Revista de Investigación*, N° 7, pp. 1-10.

SCRIBANO, A. y DE SENA, A. (2009) "Construcción de Conocimiento en Latinoamérica: Algunas reflexiones desde la auto-etnografía como estrategia de investigación." *Cinta Moebio*, N° 34 (pp 1-15).

WILLIAMS, J. P. (2009) "Community, Frame of Reference and Boundary: Three Sociological Concepts and their Relevance for Virtual Worlds Research." *Qualitative Sociology Review*, Vol. V, Issue 2. Disponible en: http://www.qualitativesociologyreview.org/ENG/archive_eng.php [04/03/17].

Autor.

Adrián Scribano.

Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), Instituto de Investigaciones Gino Germani (IIGG), Universidad de Buenos Aires (UBA)/ Centro de Investigaciones y Estudios Sociológicos (CIES), Argentina.

Investigador principal del CONICET, con sede de trabajo en IIGG-UBA. Director e investigador del CIES. Director del "Grupo de Estudios sobre Sociología de las Emociones y los Cuerpos" (IIGG-UBA). Director de la "Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad" (RELACES).

E-mail: adrianscribano@gmail.com

Citado.

SCRIBANO, Adrián (2017). "Miradas cotidianas. El uso de Whatsapp como experiencia de investigación social". *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social - ReLMIS*. N°13. Año 7. Abril- Septiembre 2017. Argentina. Estudios Sociológicos Editora. ISSN 1853-6190. Pp. 8-22. Disponible en: <http://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/207>

Plazos.

Recibido: 13/03/2017. Aceptado: 20/03/2017.